Conseils importants pour la communication client (courrier)

Tabulation identique pour l'adresse de l'expéditeur, la ville et la date de départ et la signature

Ville du destinataire tout en majuscules

Lettre avec ou sans retrait d'alinéa

Nous obligatoire

Les énumérations sont précédées et suivies d'une ligne vide

Le soulignement souligne le mot ou les mots mais jamais le signe de ponctuation, ni l'espace qui le précède

Un interligne blanc sépare les paragraphes

Deux possibilités pour la signature de la lettre précédée de la formule de politesse

5 lignes vides

```
----------------------------------------
----------------------------------------
----------------------------------------
----------------------------------------
----------------------------------------
----------------------------------------Jean DUPONT
----------------------------------------Directeur
```

1 ligne vide

```
----------------------------------------
Le Directeur,
----------------------------------------
----------------------------------------
----------------------------------------
----------------------------------------

----------------------------------------
- Jean DUPONT
```

Chaque paragraphe traite d'une seule idée

Éviter les participes présents en début de phrase

Séparer conclusion et formule de politesse

« Nous vous prions d'agréer » est plus poli que « Veuillez agréer »

« Veuillez agréer » est plus poli que « Agréez »

Salutations dévouées pour un client, jamais de « sentiments »

Éviter l'impératif « Veuillez » et les répétitions

Justifier la lettre et réaliser une vérification orthographique avant envoi

Comparatif entre courrier/fax/e-mail

Courrier	Fax	Mail
► Présentation normalisée stricte (enveloppe fenêtre) ► « Nous » toujours employé ► Rédaction plus « littéraire » ► Directeur signataire (document original) ► Jamais plus d'une page	► Présentation sur document type « modèle de fax » possible ► Rédaction correcte, mais formules plus rapides (ex : « Merci de... » au lieu de « Nous vous remercions ») ► Service Réception signataire possible ► Une page A4 seulement	► Respect des entêtes d'envoi (a, de, cc, cci, objet, pièce attachée...) ► Objet obligatoire ► Pas de papier à lettres ► Jamais de majuscules (= agression) ► Rédaction rapide et concise très proche du fax ► Signature complète en bas de mail ► rappel du mail d'origine en bas de page ► Réceptionniste signataire possible